hp
HP TouchSmart
サポートガイド（保証規定）
● サポート情報
● 保証規定
● 安全に関する情報

HP のサポート窓口にお問い合わせになる前に、以下の情報をお手元にご用意ください。

今後必要になる場合がありますので、コンピューターのセットアップが終了したら、お買い上げの製品の情報をご記入ください。

リストの最初の 4 項目(製品番号、機種名、シリアル番号、およびソフトウェアのビルド番号(BID))は、キーボードの[Ctrl]+[Alt]+[S]キーを同時に押すことで確認できます。購入日については、購入元の納品書や保証書に記載されている印にてご確認ください。

製品番号 : ______________________________

機種名 : ______________________________

シリアル番号(10 桁の英数字): ______________________________

ソフトウェアビルド番号(BID): ______________________________

オペレーティングシステム : ______________________________

購入日 : ______________________________

目次

サポート情報

お客様へ

このたびは、HP のデスクトップコンピューターをご購入いただきありがとうございます。HP のコンピューターは、開発中に数多くの品質テストを通過することで厳しい品質基準を満たしています。HP はこの厳しい基準により、品質と信頼性の高さを認められています。

HP では、広範囲におよぶ品質テストを行うことで、すべてのコンピューターが工場出荷前に正しく動作することを確認しています。さらに、梱包箱の封止めに使用している hp シールは開梱後、貼り直しができないようになっており、工場出荷後に不正な変更が行われていないことを示しています。

HP では、製品の拡張およびアップグレードが、すべてのお客様にとって役立つものと考えております。HP 製のコンピューターは、お客様のニーズに合わせてアップグレード可能です。

ハードウェアのアップグレードは、コンピューターのセットアップが完了してから初めて行えます。セットアップの方法については、製品に付属の『クイック セットアップ』を参照してください。システムのセットアップおよび電源投入に関するトラブルが発生した場合は、直ちにこの『サポートガイド』に記載されている HP のサポート窓口にお問い合わせください。この作業は、システムのアップグレードを開始する前に、最初に行う必要があります。

このたびは、HP 製品をお買い上げいただきありがとうございました。本製品を有意義にご活用いただければ幸いです。

お届け時の欠品・不具合について

HP は、製品ご購入直後の欠品や、着荷時不具合にできるだけ速やかに対応いたします。ご購入されましたらすぐに、同梱物に不足品がないかをご確認ください。

製品ご購入後 7 日以内に製品に不具合が発生した場合や、万が一欠品があった場合には、保証書をお手元にご用意の上、HP TouchSmart コールセンターまでご連絡ください。HP にて不具合状況を確認させていただき、修理対応や欠品補充などのサポートをいたします。

なお、付属されている CD や登録カード、保証書類は、紛失されても再発行はできません。欠品がないことを十分にご確認の上、保証書、本書等と一緒に大切に保管してください。

困ったときは

情報を入手したり、サポート窓口に問い合わせたりする場合は、以下の順序で行います。

1. コンピューターのセットアップおよび使用方法については、『クイック セットアップ』および製品のマニュアルを確認します。
2. ハードウェアおよびソフトウェアについて調べるには、[Windows ヘルプとサポート] を使用します。**Windows のスタートボタン→ [ヘルプとサポート]** の順にクリックします。[Windows ヘルプとサポート] には、役立つトラブルシューティング情報や以下のような情報が含まれています。
   - コンピューターを登録するページへのリンク
   - お使いのコンピューターの製品番号、モデル番号、およびシリアル番号などのシステム情報
   - 電子メールでサポートを受ける方法
   - 認定を受けたサポート担当者への連絡方法
   - サポート窓口の電話番号
   - お使いのコンピューターのユーザーガイドへのリンク
3. ハードウェアに問題があると考えられる場合は、サポート窓口に問い合わせる前に、コンピューターにあらかじめインストールされているハードウェア診断ツールを実行します。**Windows のスタートボタン→ [すべてのプログラム] → [PC ヘルプとツール] → [ハードウェア診断ツール]** の順にクリックします。
4. 技術情報や最新ソフトウェアは、インターネットの HP サポートサイト http://www.hp.com/jp/support/touch_smart/ で入手します。
5. 問題が解決しない場合は、以下の電話番号で HP のサポート窓口にお問い合わせください。

   HP TouchSmart コールセンター
   TEL:　0120-330720
   携帯電話から:　03-6830-1755
   受付時間
   月～金曜日:　午前 9 時～午後 9 時
   土曜日:　午前 9 時～午後 5 時
   (祝日、年末年始および 5/1 を除く)

お困りですか? HP にお任せください

このコンピューターは、お買い上げいただいた時から長期間にわたって正常に機能するように設計されています。ただし、複雑で高性能な装置のため、場合によっては、故障する可能性もあります。その時は、HP にお任せください。

修理が必要な場合

コンピューターの修理、または部品の交換が必要な場合は、HP のサポート窓口が作業を手配します。

引取修理サービスをご利用になる場合は、HP のサポート窓口からのご案内に従って、巻末の「HP TouchSmart PC 修理依頼確認書」にあらかじめ必要事項をご記入いただき、パソコン本体箱への同梱をお願いいたします。

このサービスは、保証期間中適用されます。

この保証には、一部制限および例外事項(ならびに重要な詳細事項)があります。詳しくは、「ハードウェア限定保証規定」を参照してください。

本書の内容は、将来予告なしに変更されることがあります。

個人情報保護について

HP カスタマーサポートでは、サービスご利用時にお客様の個人情報をお伺いする場合がございます。お伺いいたしました個人情報はご購入いただいた製品についての保守、修理、電話サポート等カスタマーサポートサービスを履行するためにのみ利用させていただきます。また、個人情報を正確かつ最新の状態で管理するよう努めるとともに、個人情報への不正アクセス、紛失、破壊、改ざんおよび漏えい等を防止するため、適正な安全管理措置を講じます。

HP における個人情報保護の方針の詳細については、以下のホームページをご覧ください。

ホームページ:
http://h50146.www5.hp.com/info/privacy/policyindex.html

ハードウェア限定保証規定

保証範囲

この保証規定は、HP というブランド名のもとで日本ヒューレット・パッカード株式会社(以下「HP」という)により製造・販売された製品のハードウェアに適用されます。HP というブランド名のもとで販売されたソフトウェア(ハードウェア製品にあらかじめインストールされているプログラムを含む)に関する HP の義務は、HP 所定のエンドユーザー使用許諾契約書またはプログラム使用許諾契約書の規定に従います。HP は、この保証規定に基づきソフトウェアを修理または交換する義務を負いません。HP というブランド名以外のハードウェアおよびソフトウェア製品については、現状のままで提供されるものとしますが、その製品の製造元、供給元または発行元により独自の保証が提供されることがあります。

保証期間および保証サービス提供方法

この製品の保証期間は、電話サポート、電子メールサポートを含み、製品ご購入日から 1 年間です。(セットアップ時の電話サポートは、30 日間です。)

この製品が保証期間内に故障した場合には、HP は引取修理サービスを無償提供いたします。

保証期間および保証サービスの提供方法は製品ごとに異なります。製品ごとの保証期間および保証サービスの提供方法は、「サービスをご利用になる前に必ずご確認ください。」に記載されています。「サービスをご利用になる前に必ずご確認ください。」およびこの保証規定は、その記載内容および規定が適用される HP 製品に添付されています。

保証サービスの種類

引取修理サービス

HP 限定保証には、引取修理サービスが含まれています。引取修理サービスでは、HP はお客様の所在地から故障した HP ハードウェア製品を引取し、修理後に返送します。このサービスにかかる修理費用、輸送費用、および保険料は、すべて HP が負担します。

保証条件

HP は、お客様が HP または HP 製品販売店から購入されたハードウェア製品について、保証期間中通常の使用条件のもとで、材質または製造上の欠陥がないことを保証します。保証期間はご購入の日より開始し、製品を購入された日付、および販売店印など所定事項の記入のある保証書をご提示いただいた場合に限り保証を適用します。この保証は最初の購入者であるお客様ご本人にのみに適用され、お客様が製品を転売された第三者には適用されません。また、消耗品については保証の対象とはなりません。HP は、保証期間中に製品が故障した場合に、HP の選択によりその製品を修理するか同等または同等以上の製品との交換をおこないます。修理には、新品または同等の性能を持つ再生部品を使用します。この保証に基づいて交換された部品および製品はすべて HP の所有となります。

この保証規定は日本国内においてのみ有効です。HP 製品の保証およびサービス条件は、国ごとに異なります。すなわち、サービスが提供される国の保証およびサービス条件が適用されます。この保証規定は、HP または HP 製品販売店で購入された製品にのみ適用されます。この保証規定は、該当するすべての法律および規制に準拠します。これには、米国およびその他の国の輸出入に関する法律および規制が含まれます。

この保証規定は、次に記載する事項が原因で損傷または故障した製品には適用されません。

(a)事故、製品の誤用、濫用、汚染、不適切または不十分な保守または較正、その他外的原因

(b)火災、地震、落雷、および風水害、その他天災地変、あるいは異常電圧などの外部要因

(c)製品のユーザーマニュアルに記載されている動作条件の範囲外での使用

(d)HP から提供されていないソフトウェア、インターフェース、部品、または販売した部品の使用

(e)製品の改造

(f)HP または HP 正規保守代理店以外の者による修理、保守サービス、およびそれに類する行為

(g)消耗品

(h)ウィルス感染

(i)適切な設置環境が準備、維持されていない場合

(j)運搬中の損失または損傷

HP は、保証対象製品の修理または交換をもって保証サービスを完了するもので、プログラム、データ、記録装置および記載媒体に対する損傷または記録損失につての責任を負いません。製品に記憶または記録されたデータやプログラムは、修理に際し破壊または消去される場合があります。この破壊または消去されたものの復元について HP は責任を負いません。HP は、この保証規定に明示の規定を除く一切の明示または黙示の保証(商品性および特定目的への適合性に関する黙示の保証を含む)をするものではありません。HP は、この保証規定に明記されていない一切の保証を否認します。法律により黙示の保証が適用される場合も、この保証規定に明示されたものに限られます。

保証制限

HP は、製品自体または製品が機能しないことによって生じたいかなる損害(プログラムやデータの損傷および消失、逸失利益、付随的損害、派生的損害を含む)について責任を負いません。また、第三者からのまたは第三者のために成す、お客様からのいかなる請求についても責任を負いません。

この制限は、損害賠償またはその他の請求がこの保証規定、不法行為(過失責任および厳格な製品責任を含む)、契約上の請求またはそれ以外の請求原因に基づくものであるかに拘らず、適用されるものとします。また、何人もこの制限について権利を放棄したり、変更することはできません。この責任の制限は、HP または HP の代理人がそのような損害の可能性についてお客様より事前に知らされていた場合においても有効とします。ただし、人身障害に対する賠償請求にはこの制限が適用されません。

HP Care Pack(有償サービス)

HP Care Pack(ケアパック)は、製品本体のハードウェア保守期間やサービスレベルを拡張するサービスです。

保証期間の延長

HP Care Pack をご購入いただくと、ハードウェア保守期間を延長できます。サービスをお受けになるためにはお客様のご登録が必要です。ご登録がない場合はサービスをお受けになることができません。また、HP Care Pack の登録完了通知(メール)は大切に保管してください。

電話による無償テクニカルサポート期間の延長

HP Care Pack をご購入いただくと、無償ハードウェアテクニカルサポート期間を延長できます。

修理費の低価格化・定額化

製品の標準保証期間が終了した後に故障した場合、故障箇所によっては思わぬ修理費用が掛かる場合があります。しかし、あらかじめ HP Care Pack をご購入いただくことで予定外の支出を防げます。万一、二度目の故障が起こった場合でも HP Care Pack の契約期間中は無償修理が提供されるので安心です。

迅速な修理

HP Care Pack では、あらかじめお客様登録をしていただきますので、万一の故障の際に専用受付窓口が最小の時間で受付対応させていただきます。HP Care Pack のご購入がない場合には、障害発生の都度、有償修理(パーコール)として修理を承ります。

HP Care Pack のご購入について

HP Care Pack は、ハードウェア製品と同時あるいは 1 年以内にお買い求めください。1 年を過ぎますと、購入できません。HP Care Pack のご購入については、HP または製品お買い上げの販売店、もしくは HP Directplus Web (http://www.hp.com/jp/directplus_service/)にお問い合わせください。

詳しくは HP カスタマー・インフォメーションセンター(電話 03-6416-6660)にお問い合わせください。

HP Care Pack の詳細は HP のホームページ
http://www.hp.com/jp/carepack_fixed/ でもご案内しています。

サービスをご利用になる前に必ずご確認ください。

サービスやサポートを受ける前に何か準備が必要ですか。

HP のサービスを効率よくお受けになるために、お電話の際には製品の保証書をお手元にご用意ください。

修理受付やテクニカルサポートの際には以下の情報をお客様にお尋ねいたします。

- 製品のシリアルナンバー、機種名および製品番号
- ハードウェア構成、ご使用のソフトウェアの種類とバージョン

- 表示されたエラー・メッセージ、お客様の行った操作など

製品の取扱説明書にトラブルの解決方法が記載されている場合がありますので、一度ご確認ください。また、HP は、インターネットで製品やサービスに関する情報を提供しています。お客様からよくいただくご質問に対する答えなども掲載しておりますので、HP のホームページ(http://www.hp.com/jp/support/touch_smart/)をご覧ください。

この保証にはどのような条件があるのですか。

HP は、保証書をお客様からご提示いただいた場合に保証サービスを提供いたします。保証書は再発行いたしませんので保証規定と共に大切に保管してください。

製品の修理作業に際し、製品に記録されたデータやプログラムが破壊または消去される場合があります。HP は、お客様のデータやプログラムの保存および復元についての責任を負いません。修理の前にはお客様がプログラムやデータのバックアップを取られることをお願いいたします。同様に修理後のバックアップデータの復元や、各種再設定はお客様にて行っていただきます。

保証期間は製品ご購入日から開始します。この製品が保証期間内に故障した場合には、HP または HP 正規保守代理店が保証規定に基づいて修理サービスを行います。

ソフトウェアテクニカルサポート

HP ソフトウェア、HP によりプリインストールされた第三者製ソフトウェア、および HP から購入した第三者製ソフトウェアに対するテクニカルサポートは、HP への複数の連絡手段により、ご購入日から 30 日間受けることができます。ただし、すべてのソフトウェア製品にテクニカルサポートが提供されるものではありません。詳しくは、HP のサポート窓口にお問い合わせください。連絡手段には電子メディアおよび電話による連絡が含まれます。オンラインリソースおよび電話によるサポートについては、「HP へのお問い合わせ」をご覧ください。例外事項はソフトウェア使用許諾契約に規定されます。

ソフトウェアテクニカルサポートが提供される場合には、以下の範囲に限定されます。

- インストールに関するご質問へのご回答(方法、開始手順、および要件)
- ソフトウェアのセットアップおよび設定(方法および開始手順)。システムの最適化、カスタマイズ、およびネットワークの設定は除く
- システムエラーメッセージの説明
- システムの問題とソフトウェア使用の問題の区別
- サポートパック情報またはアップデートの入手

ソフトウェアテクニカルサポートには以下のサポートは含まれません。

- ユーザーにより生成されたプログラムまたはソースコードの生成または診断
- 非 HP 製品のインストール

HP へのお問い合わせ

お使いの製品が限定保証期間中に故障した場合は、以下の方法でサポートをお受けいただくことができます。

※限定保証期間外の製品につきましては、有償でサポートをお受けいただくことができます。

- サポート窓口については、HP TouchSmart コールセンター(電話 0120-330720)へお問い合わせください。
- サービスを効率よくお受けになるために、お電話の際には製品の保証書をお手元にご用意ください。修理受付やテクニカルサポートの際には、以下の情報をお客様にお尋ねいたします。
  - 製品のシリアルナンバー、機種名、および製品番号
  - ハードウェア構成、ご使用のソフトウェアの種類とバージョン
  - 表示されたエラーメッセージ、お客様の行った操作など

製品の取扱説明書にトラブルの解決方法が記載されている場合がありますので、一度ご確認ください。また、HP は、インターネットで製品やサービスに関する情報を提供しています。お客様からよくいただくご質問に対する答えなども掲載していますので、日本 HP のホームページ(http://www.hp.com/jp/support/touch_smart/)をご覧ください。

HP TouchSmart コールセンター

TEL:	0120-330720
携帯電話/PHS からは:	03-6830-1755
受付時間	
月～金曜日:	午前 9 時～午後 9 時
土曜日:	午前 9 時～午後 5 時

(祝日、年末年始および 5/1 を除く)

保証およびサポートの適用範囲の確認方法

保証、サービス、およびサポート、また製品についての最新情報を確認するには、http://www.hp.com/support/ を参照してください。

安全に関する情報

詳しい情報については、**[スタート]→[すべてのプログラム]→[ユーザ ガイド]**の順に選択して、『規定および安全に関する情報』を参照してください。

警告：この形式の文章は、その指示に従わないと、装置の損傷、データの損失、人体への傷害、または生命の危険を引き起こす恐れがあるという注意事項を表します。

警告：この装置を使用する時は、感電や装置の損傷を防ぐため、必ず以下の注意事項を守ってください。

- **安全に使用していただくために、コンピューターに付属の電源コードにはアース端子が付いています。感電を防ぐため、必ず電源コードのアース端子を使用して接地してください。**
- **電源コードは、製品の近くの手が届きやすい場所にある電源コンセントに差し込んでください。**
- **装置への電源供給を遮断するには、電源コードを電源コンセントから外します。レーザー光線の直射を防ぐため、CD や DVD ドライブの筐体を開けないでください。**

警告：コンピューターは重いものですので、移動する場合は、人体への負担の少ない方法で持ち上げてください。

警告：操作する人の健康を損なわないようにするため、『快適に使用していただくために』をお読みください。このガイドを参照するには、http://www.hp.com/ergo/ にアクセスして、表示される画面で[日本語]を選択します。

ハードドライブ領域について

Windows オペレーティングシステムがあらかじめインストールされた HP コンピューターでは、搭載されているハードドライブの大きさが、説明書または箱に記載された製品仕様の数字よりも小さいように思われる場合があります。製造販売元は、ハードドライブをデシマル（10 進法）で記載および公示しています。一方、Windows や FDISK などのその他のプログラムは、バイナリ（2 進法）を使用します。

10 進法表記では、1 メガバイト（MB）は 1,000,000 バイトで、1 ギガバイト（GB）は 1,000,000,000 バイトです。2 進法表記では、1 メガバイト（MB）は 1,048,576 バイトで、1 ギガバイト（GB）は 1,073,741,824 バイトです。測定システムの違いにより、Windows によって表示されるサイズと公示されているサイズとに差異が生じる場合があります。ハードドライブの記憶領域は、公示されているとおりです。

Windows エクスプローラーツールおよび [コンピューター] ウィンドウでは、容量がこれより小さく表示されます。これは、ハードドライブ上のパーティションごとの情報が表示されるためです。パーティションの 1 つには、システムの復元に関する情報が格納されています。

HP TouchSmart PC修理依頼確認書

記入日 20　　年　　月　　日

20090525

①お客様情報

フ リ ガ ナ		フ リ ガ ナ	
お 名 前		住 所	〒
電話番号:	FAX番号:	平日昼間の連絡先(お勤め先・携帯電話等):	
法人として使用している場合には、以下の情報もご記入ください。			
フ リ ガ ナ		フ リ ガ ナ	
貴 社 名		部 署 名	
ご 注 意	★の項目は必ずご記入下さい。記入されていない場合、確認に時間を要し修理期間が長引くことがあります。		

★記憶装置(ハードディスクやメモリ等)内のオペレーティングシステムおよびデータ等の消失に関するご同意確認
・弊社では修理品内のOS、データ、各種設定、アプリケーション等のバックアップを行ないませんので、あらかじめご了承ください。
また、修理中にこれらのデータ等が消失する可能性もあり得ますが、いかなる場合でも弊社はこれらのデータ等の補償をいたしません。
お客様の大切なデータ等を保護するためにも、必ずバックアップを取ってから修理品をお送りください。
※本項のご署名が無い場合、作業報告書にその旨を記載し修理をせずにご返却させて頂きます。
本項の内容について同意します。 ご署名 ________________________

②修理品情報

修理受付番号※1　＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿		HP CarePack　☐有り(番号　　　　)　☐無し	
製品名:		製品番号:	
		シリアル番号:	
修理料金のお見積り（有償修理の場合）	☐不要 連絡無しに修理してもよい　☐　　万円以下(税込み)であれば連絡無しに修理してもよい ☐必要（ 郵 送 ・ ＦＡＸ ・ 電 話 ）での見積連絡を希望		
本体と一緒に梱包する物	☐無し	☐保証書　☐電源コード（　　本）　☐CD/DVD媒体（　　枚） ☐キーボード（☐ワイヤレス、☐レシーバ）　☐マウス（☐ワイヤレス） ☐リモコン（☐レシーバ）　☐スタイラスペン　☐接続ケーブル（　　　） ☐その他（　　　）	
★【重要】ハードディスクの初期化※2が必要になった場合	☐初期化希望 ☐連絡希望	故障原因がハードディスクまたはソフト障害の場合、ご同意いただけないと修理することができません。 ※初期化希望を選択:初期化によってハードディスク内に記録されているお客様のデータおよびソフトウェアは全て消去され、出荷時の状態で返却されます。 ※連絡希望を選択:連絡が取れない場合、修理を一時的に中断しますので、修理返却納期が延びることを予めご了承下さい。	
★【重要】地上波デジタルチューナ※3が故障した場合	地上波デジタルチューナを修理交換すると、ハードディスク内の録画済みデータを再生できなくなることがあります。万一何らかの不具合により、正常に録画・編集されなかった場合及び記録した内容が正常に再生できなくなった場合の録画・編集内容の補償につきましては、当社は責任を負いかねます。ご容赦ください。		
★ウィルスが発見された場合	☐未処置で返却希望	☐ハードディスクの初期化を希望	
★BIOSによるパスワード設定	☐設定していない	☐パスワードを教える（パスワード:　　　）	
★ハードディスクドライブロック(セキュリティ機能)のパスワード	☐設定していない	☐パスワードを教える（パスワード:　　　）	
★Windowsログオンのパスワード	☐設定していない	☐パスワードを教える（パスワード:　　　）	

※1　修理受付番号には、修理受付時に発行される10桁の番号をご記入ください。
※2 【重要】初期化によってハードディスク内に記録されているお客様のデータおよびソフトウェアはすべて消去されます。
※3　TouchSmart PCを修理に出すときは、B-CASカードはPCと同梱し一緒に修理センターへお送りください。

③症状

★具体的な症状について:

★発生頻度　☐常時　☐(　　)回/日　☐(　　)回/週　☐(　　)回/月　☐起動直後　☐起動から(　　)時間後くらい

★発生条件(特定の条件や動作を具体的にご記入ください):

④修理品の引き取り先・返却先情報　☐①のお客様情報と同じ　☐以下の宛先を希望

フ リ ガ ナ		フ リ ガ ナ	
お 名 前		住 所	〒
電話番号:	FAX番号:	平日昼間の連絡先(お勤め先・携帯電話等):	
法人として使用している場合には、以下の情報もご記入ください。			
フ リ ガ ナ		フ リ ガ ナ	
貴 社 名		部 署 名	

【お客様情報について】
「HP TouchSmart PC修理依頼確認書」にご記入いただきました、お客様の氏名・住所等の個人情報は、厳重に管理し、
修理のためだけに利用します。また、この目的のため、業務委託先などに提供する場合がありますので、ご承知おきください。